



ДО
ИВАН ДОКТОРОВ
СЕКРЕТАР НА ОБЩИНА БАНСКО

ДОКЛАДНА ЗАПИСКА
ОТ ДЕСИСЛАВА ХАДЖИРУСКОВА – ДИРЕКТОР ДИРЕКЦИЯ
„АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ“
ОБЩИНСКА АДМИНИСТРАЦИЯ БАНСКО

АНАЛИЗ И ОБОБЩЕНИЕ
НА АНКЕТНИ КАРТИ ОТ ПРОУЧВАНЕ НА ПОТРЕБИТЕЛСКАТА
УДОВЛЕТВОРЕНОСТ ПО ОТНОШЕНИЕ НА ПРЕДЛАГАНИТЕ УСЛУГИ В
ОБЩИНА БАНСКО

Настоящият анализ от проучването на потребителската удовлетвореност ще бъде разгледан в следните пет аспекта:

- I. Цели и задачи на проведената анкета.
- II. Кратко резюме на въпросите в анкетната карта.
- III. Обобщение в проценти на резултатите от съдържащите се в анкетната карта въпроси.
- IV. Обобщение на резултатите. Мерки за подобрене и препоръки.

I. Цели и задачи на проведената анкета.

Проучването, извършено на база мнението от потребителите на предлаганото от Община Банско административно обслужване е през януари 2022 г. Формата и съдържанието на анкетните карти е продиктувано от стремежа на община Банско непрекъснато да подобрява качеството на административните си услуги, изразяващо се в подобряване на качеството на предоставяната услуга на гражданите и бизнеса. Основни цели на анкетата са установяване нивото на удовлетвореност на предоставяното от Община Банско обслужване, получаване



на информация във вид на коментари, препоръки към работата на Звената, свързани с обслужване, започвайки от посещането в общината.

Анкетното проучване се извърши на четири етапа (подготовка, провеждане, обобщение и анализ на получените резултати и предприемане на мерки по подобряване на качеството на АО). Анонимността на анкетата е допълнителен стимул за гражданите – потребители на административни услуги, да изразят своето мнение.

II. Кратко резюме на въпросите в анкетната карта.

В проучването се включиха 24 потребители (в това число и чуждестранни граждани) на административни услуги. Анкетната карта съдържа 6 въпроса, чрез които се цели да се минимизира времето за попълването ѝ, а същевременно да ни даде напълно ясна картина за състоянието на административното обслужване.

Резюмирайки въпросите в анкетната карта, трябва да посочим, че са използвани открити, закрити въпроси и многовариантни въпроси, с цел по-големи възможности за изразяване на собствено мнение от страна на попълващия анкетата.

Всеки от въпросите от анкетната карта изпълнява конкретна задача, която анализирана и обобщена, дава възможност за точно изпълнение на по-общите цели и задачи на проучването:

- ✓ Установяване нивото на удовлетвореност на гражданите от отношението, което демонстрират служителите на Община Банско;
- ✓ Впечатление върху професионалната подготовка на служителите в Община Банско;
- ✓ Оценка на участието на гражданите в процеса на обсъждане и развитие на политиките и проектите на Община Банско – като цяло и отнасящи се до административното обслужване;



III. Обобщение в проценти на резултатите от съдържащите се в анкетната карта въпроси.

Въпрос 1: Колко пъти посетихте администрацията през последния месец?

- Нито веднъж – 2 лица - 8%;
- **1-3 - 15 лица – 63%;**
- 4-6 - 3 лица – 13%;
- Повече – 4 лица – 17%.

Въпрос 2: Каква административна услуга ползвахте?

- **Техническа - 10 лица – 42%;**
- Гражданско състояние - 6 лица – 25%;
- Местни данъци и такси - 6 лица – 25%;
- Екология – 2 лица – 8%;
- Друго (моля посочете)..... – 0 лица.

Въпрос 3: Служителите от Центъра за административно обслужване се отнесоха към Вас?

- **Вежливо с уважение - 18 лица – 75%;**
- Формално и нелюбезно - 3 лица – 13%;
- С неразбиране на проблема – 1 лице – 4%;
- Без отговор – 2 лица – 8%.

Въпрос 4: Как оценявате качеството на обслужване от страна на служителите?

- Отлично - 8 лица – 33%;
- **Много добро - 10 лица – 42%;**
- Добро - 2 лица – 8%;
- Слабо – 4 лица – 17%.

Въпрос 5: Кой аспект от обслужването НЕ удовлетворява Вашите нужди и очаквания?

- Предоставената информация чрез табла, интерактивен терминал, сайт – 2 лица – 13%;
- Предоставена от служителите информация - 5 лица – 21%;
- **Сроковете за извършване на услугите – 10 лица – 42%;**
- Друго (моля посочете) – 1 лице – 4%;
- Без отговор – 6 лица – 25%.

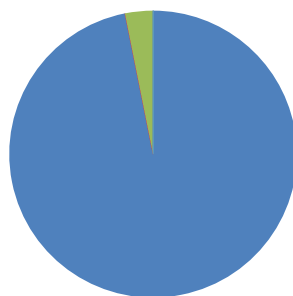


Последният 6-ти въпрос е отворен и е свързан с конкретни препоръки към административното обслужване. Няма предоставени такива.

Забележка: Посочените в анализа проценти надвишават в някои случаи 100%, тъй като част от анкетиранияте са посочили повече от един отговор.

За по-добра визуализация на получените в анкетата отговори, същите са представени графично:

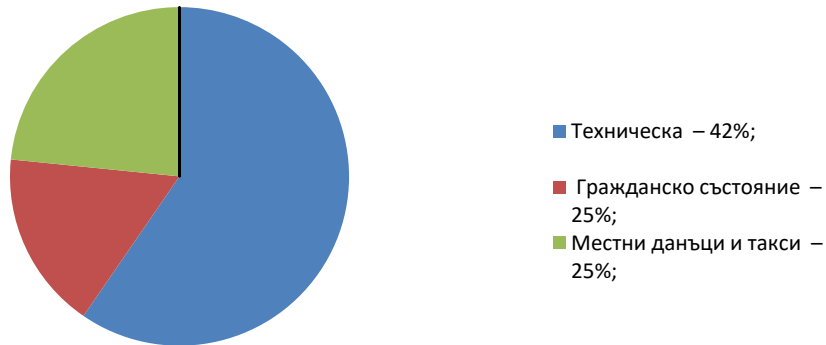
1. Колко пъти посетихте администрацията през последния месец?



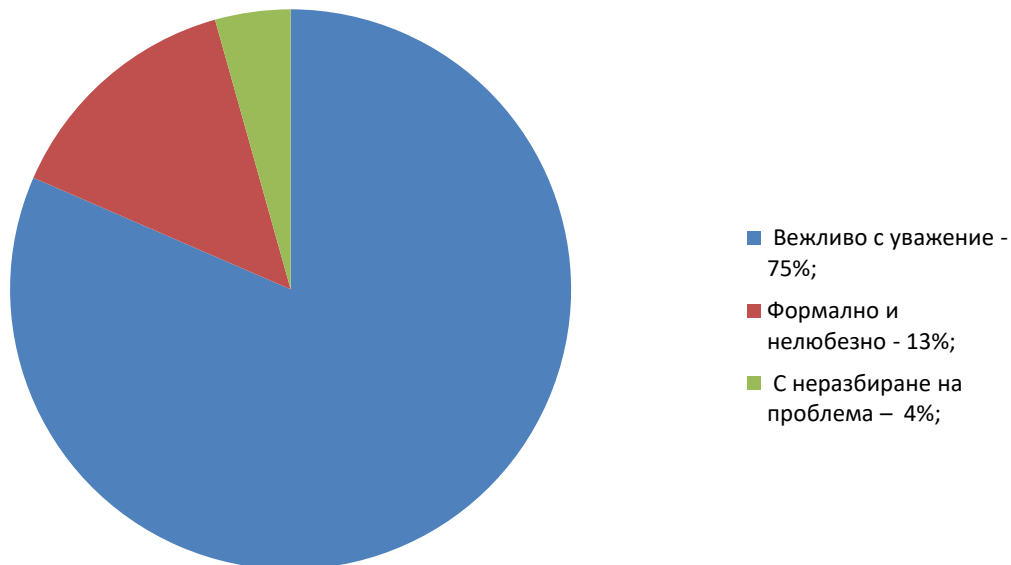
- Нито веднъж – 8%;
- 1-3 – 63%;
- 4-6 – 13%;
- Повече – 17%.



2. Каква административна услуга ползвахте?

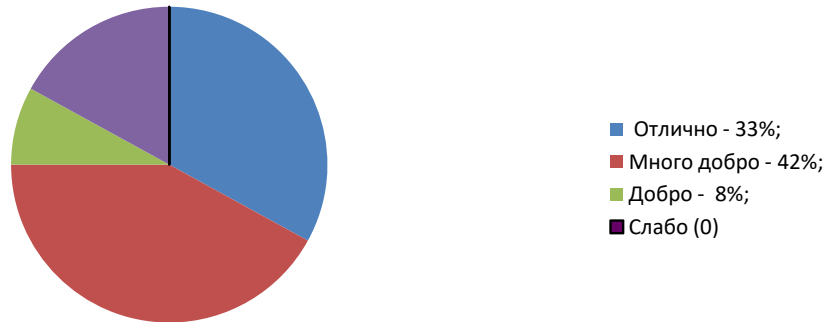


3. Служителите държаха ли се вежливо и с уважение?





4. Как оценявате качеството на обслужване от страна на служителите?



5. Кой аспект от обслужването НЕ удовлетворява Вашите нужди и очаквания?





IV. Обобщение на резултатите. Мерки за подобрене и препоръки.

Водени от желанието да удовлетворим нуждата да бъде изразено мнение и извън зададените въпроси, в самия край на предложените отговори сме поставили въпрос поле за конкретни препоръки към Общинската администрация. В интерес на реализираното проучване и изпълнение на заложената цел и поставени задачи е да отбележим, че анализът на получените отговори, мнения и коментари доведе до отчитане високо ниво на удовлетвореност на потребителите на административни услуги, предоставяни от Община Банско – 42% от анкетираните считат, че предоставяното административно обслужване е много добро, а 33% го определят за отлично. Това показва, че основната цел на администрацията за предоставяне на качествено, достъпно и компетентно обслужване от любезни, безпристрастни служители, в голяма степен е постигнато. Относно препоръчан аспект на подобрене в административното обслужване – най-висок процент (42%) от анкетираните са посочили, че сроковете за извършване на услугите не удовлетворява техните нужди и очаквания, а 25% от анкетираните не са дали никакъв отговор.

По отношение на шестия добавен въпрос в случая „Имате ли конкретни препоръки към административното обслужване?“, 96% от анкетираните не са посочили нищо. Това дава положителна оценка за нивото на административно обслужване в Община Банско.

В края на настоящия анализ нека обобщим, че проучването изпълни основната си цел – измерване ниво на удовлетвореност, показва, че потребителите на административни услуги имат високо ниво на удовлетвореност от качеството на административното обслужване.

С цел доусъвършенстване и непрекъснато подобряване на качеството се препоръчва:

1. Провеждане на периодични срещи със служителите на администрацията, представляващи администрацията на т.нар. фронт линия (обръщайки внимание основно на дежурните служители на ОБСО, на които да се подчертае необходимостта от спазване на необходимия служебен етикет при работа с клиенти, както и да им бъдат дадени няколко основни указания за любезно поведение и акуратно и компетентно обслужване).



ОБЩИНСКА АДМИНИСТРАЦИЯ - БАНСКО
MUNICIPALITY OF BANSKO



2. Провеждане на обучения на т.нар. фронт линия по отношение на електронното управление, безхартиения документооборот, компетентност, познаване на нормативна и вътрешно-нормативна база, цена и срокове на услугите, необходими документи.
3. За подобряване спазването на сроковете за административни услуги от служителите в администрацията, се препоръчва подобряване на контролната дейност от страна на ръководните служители в общинска администрация Банско на регулярна база посредством деловодна сметка АКСТЪР.

Съгласувал:

Десислава Хаджиурскова

Директор Дирекция „Административно обслужване“

Община Банско

Изготвил:

Мариела Пазвантова

Ст.специалист „Технически секретар“